



# “双十一”催生的未来零售“黑猜想”

新华社记者王攀 毛思倩 黄浩苑

十多亿件包裹,意味着接近人手一件——这是我国物流产业设想在一周左右时间内解决的“硬性考核指标”。

早从几个月前开始,从高铁到便利店,从快递小哥到社区大妈,各种渠道都在为这个目标的实现而持续冲刺。集中释放的网购需求不仅改变了社会消费习惯,也极大推动着我国商业零售基础能力的提升与嬗变。

在可以预想的未来,“双十一”的销售额仍有可能继续保持高歌猛进态势,更大数量的包裹需要的是更智慧的物流,我们正在迎来哪些走向现实的“黑猜想”?

未来,机器人或成“双十一”物流主角。菜鸟网络已在广东惠州打造了一处“超级”机器人旗舰仓,上百台机器人单日发货可超百万件。

菜鸟网络技术专家透露,机器人仓库是由机器人自己搭建起来的。只需要一个完成基本电气设施建设的空仓库,这些经过了深度学习的机器人就可以自主完成智能仓库的搭建。而海量商品的移动由菜鸟智慧大脑统一调度,动态过程也不影响订单的操作。在机器人的帮助下,一个拣货员一天只走两三千步,拣货数量却是原来的三倍多。

不仅仅是仓储、分拣阶段,机器人也开始进入物流的最末端,京东的配送机器人已经进入高校园区,无人轻型货车也开始了路试。

而在偏远地区,未来派件可能需要依靠可以飞的机器人无人机。

顺丰速运今年开始与深圳智航无人机展开合作,在江西赣州进行物流无人机试点,据智航无人机董事长助理王晓亮透露,试点区域属于农村丘陵地带,派送的目的地多为包裹数较少的自然村。

按照计算,从网点到直线距离7.8公里的村庄,由于公路蜿蜒路程达到30公里,依靠固定翼无人机路程时间为10分钟,而开车则需要2个小时的时间。“无人机使用的是电能,成本更低,相比汽油也更加环保。”

除了偏远乡村以外,海岛和高山、高海拔地区也可以成为无人机物流运输应用范围。就在今年初,智航无人机搭载3公斤货物,跨海飞至直线距离约12公里外的海岛降落,航程共14.3公里。

在物流硬件快速迭代的基础上,更先进的算法也在取代传统的物流规划。京东物流已经上线全新的配送智能路径优化系统。通过系统算法,可以将配送员一个波次配送的全部商品,按照时效、距离、客户收货习惯等计算出时效最优的路径规划,指导配送员按照顺序配送,提升配送效率。

京东物流还将有约20万个生鲜冷链智能保温箱投入运营,消费者可以随时查看在京东上所购自营生鲜商品的运输位置以及温度反馈,实现全流程可溯源。

算法赶不上变化,个性化配送服务也可能是一大趋势。目前,顺丰已经开始采用数字化物流服务,如果收件人在顺丰推送的送货时间不方便收件,可以更改派件信息,选择自取或者其他时间派送,他人帮助收件等;如果在开会不方便接听电话,还可以设置小哥电话勿扰。

可以看到的是,在“双十一”等各种购物狂欢的背后,越来越多的电商和物流企业将目光放在智能硬件和人工智能身上,精确、高效或将成为网络购物理所应当的体验。

在深圳科技园,京东一名小哥站在科技企业占据的楼宇之间问,如果都用上黑科技了,那我们呢?

## 十五亿包裹的归家路

新华社记者 黄浩苑 毛思倩

“双十一”买得欢快,可到货未必舒心,井喷的快递量导致了一系列问题的呈现。国家邮政局预计今年“双十一”快递包裹超过15亿件,消费者能否摆脱“订货易,到手难”的麻烦?

在深圳市最大的城中村之一福田村,快递让负责市政管理的黄月明很伤脑筋,“双十一”带来的快件过多,村里十几个不同快递网点的货物时常会堆积到街道上。

“城中村本来甬道就窄,快递多了连行人都不方便过路,更别提堵塞消防通道带来的安全隐患了。”在一家中通快递网点前,黄月明边指挥网点工作人员清理堆积的快件边说。

虽然国家邮政局正在深入推进邮件快件“不着地、不抛件、不摆地摊”治理工作,但是快递遇到门房不代管、物业不签收、无存放之地的集中送货点时,仍然只能摆地摊、机关、高校、城中村成为重灾区。

中国物流学会特约研究员杨达卿说,目前在社区、校区、办公区的最后一道门配送90%存在临时性的快递路边摊,这也是快递不能进社区、校区、办公区的无奈选择,显示了社区智能快递柜及快递自提点服务体系建设不足。

对代收快递,小区物业处于一个尴尬的位置。广州市西关老城区的一个小区今年初张贴通知,不再代收代管快递。这家小区约有600户业主,过去物业负责签收登记快递,由于发生过取错快递的追责事件,物业取消了这项业务,“本来就是义务管理,没收业主一分钱,结果还要承担赔偿责任,惹得一身骚。”

相关专家说,对物业管理快递业务的权责问题,法律上已经有清晰的界定。深圳快递行业协会秘书长郭小梅表示,这要看合约关系缔结方,如果快递放在物业管理处因管理不善丢件,物业公司是需要承担责任的,否则责任在于快递员和其所属公司。

“快递垃圾”也是社会关注的焦点。据了解,京东、顺丰、申通等各大品牌物流企业已经在投入大量财力进行环保物流材料的研发,绿色、环保、减量、可循环是未来的导向。目前,深圳80%的快递单已经由纸质面单改为电子面单,此外还提出了“顺手带”活动,号召市民在收到快递后,将包装交还快递小哥,让快递企业循环利用。

但是,在使用的终端,绿色快递的效果尚未显现。黄月明最头疼的是快递带来的垃圾处理问题,他说,快递拆出来的大部分纸箱都会被废品回收人员捡走回收再利用,但包装用的塑料袋,却成为村里垃圾处理的一个难点,而且随着快递量的增大,愈发严重。



11月14日,宁夏银川市一家快递公司工作人员在加班加点分拣快件。

新华社记者 王鹏 摄

## 下半场:快递收收收

新华社广州11月14日电(记者 黄浩苑 毛思倩)“双十一”进入下半场:快递收收收。你有没有过这样的尴尬:刚收了一件,挤上电梯回到35楼又收到楼下的取件电话?“双十一”配送高峰,记者带你见识各种智慧开启、人性温暖的快递交收,背后是中国人诚信和勤奋,以及灵活的商业头脑。

国家邮政局监测数据显示,截至13日24时,邮政、快递企业共揽收快件8.91亿件,同比增长32.2%。

11日凌晨1时多,深圳南山区的张先生在新百伦天猫旗舰店付完

两双运动鞋的尾款后,立马惊住了:11月6日付定金当天,卖家就发货,8日货品到达指定的顺丰速运网点。11日白天,张先生就穿上了他的新鞋子。张先生分享了这个“未买先送”的经历,朋友圈大赞。

据顺丰速运相关负责人介绍,这是今年的新动作:提前分仓备货,巧妙地错开了“下半场”快递高峰。与顺丰“反向”,京东今年的新动作是:有奖延后。如果客户选择延后几天配送,可以获赠京豆和满减优惠券。

在没有物管服务的老城区,广

州大妈干起了“1元1件代收快递”的买卖。在广州市逢源北街内巷经营小土多店的小哥说:“我现在的主业变成收快递,副业是卖杂货,关键是,取快递的客人往往顺便消费,代收快递太赚了!”

电商还让深圳人“冒险”体验了自己社区的治安和买卖双方的诚信。在深圳科技园工作的张凡希,一直让快递员径直把快件扔在家门,无签收,无代管!

“从来没丢过。快递公司说丢了会赔,也不用举证。这和在一些发达国家的配送方式一样。”